

發文方式：紙本遞送

檔 號：

保存年限：

## 臺南市政府 函

73001  
臺南市新營區民治路36號

地址：73001臺南市新營區民治路36號  
承辦人：李信毅  
電話：06-6322231#6515  
傳真：06-6356572  
電子信箱：lixinyi@mail.tainan.gov.tw

受文者：本府觀光旅遊局

發文日期：中華民國106年2月3日  
發文字號：府觀業字第1060147362號  
速別：普通件  
密等及解密條件或保密期限：  
附件：如主旨

主旨：轉知交通部公告「個別旅客訂房定型化契約應記載及不得記載事項」規定及修正重點說明各1份，請查照。

說明：依據交通部106年1月24日交路（一）字第10682000632號函辦理。

正本：臺南市各觀光旅館、臺南市各旅館、臺南市各民宿  
副本：本府觀光旅遊局

# 市長賴清德

本案依分層負責規定授權處(局)主管決行

檔 號：  
保存年限：

## 交通部 函

地址：10052臺北市仁愛路1段50號  
傳真：02-27118241  
聯絡人：夏道彰  
聯絡電話：02-23491500分機  
電子信箱：hsial314@tbroc.gov.tw

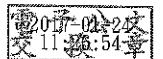
受文者：臺南市政府

發文日期：中華民國106年1月24日  
發文字號：交路(一)字第10682000632號  
速別：最速件  
密等及解密條件或保密期限：  
附件：如主旨(10682000632-0-0.doc、10682000632-0-1.docx、10682000632-0-2.pdf)

主旨：修正「觀光旅館業與旅館業及民宿個別旅客直接訂房定型化契約應記載及不得記載事項」部分規定，名稱並修正為「個別旅客訂房定型化契約應記載及不得記載事項」，業經本部於中華民國106年1月24日以交路(一)字第10682000635號公告修正施行，檢送公告(含附件)及修正重點說明各1份，請查照轉知。

正本：全國各縣市政府、各觀光旅館商業同業公會、中華民國旅館商業同業公會全國聯合會、台灣省旅館商業同業公會聯合會、各旅館商業同業公會、各民宿協會、台灣星級旅館協會、台北市美國商會

副本：行政院消費者保護處、本部路政司、法規委員會、交通部觀光局(均含附件)

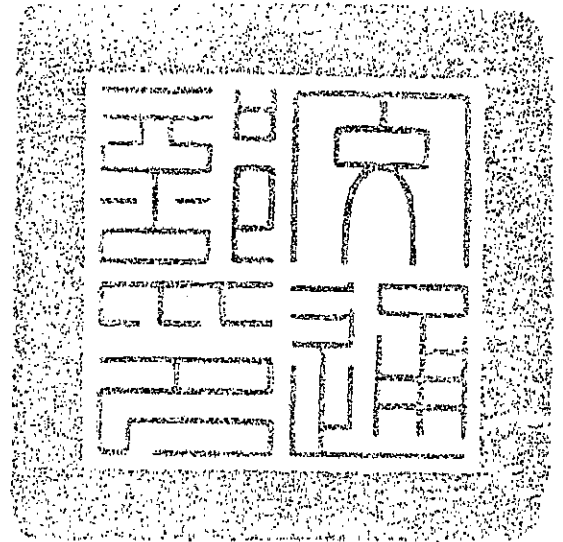


正本

檔 號：  
保存年限：

## 交通部 公告

發文日期：中華民國106年1月24日  
發文字號：交路(一)字第10682000635號



主旨：修正「觀光旅館業與旅館業及民宿個別旅客直接訂房定型化契約應記載及不得記載事項」部分規定，名稱並修正為「個別旅客訂房定型化契約應記載及不得記載事項」，自即日生效。

依據：消費者保護法第十七條第一項。

公告事項：修正「個別旅客訂房定型化契約應記載及不得記載事項」部分規定

部長 賀陳旦

# 個別旅客訂房定型化契約應記載及不得記載事項修正規定

## 壹、前言

本契約應記載及不得記載事項適用於個別旅客直接或間接向觀光旅館業、旅館業、民宿經營者（以下簡稱業者）訂房者。

## 貳、應記載事項

一、旅客之姓名、電話、住（居）所、身分證字號（外國護照號碼、居停留證號碼）。業者公司或商號之名稱、代表人或經營者之姓名、電話、地址、營業執照或登記證號碼、網址、聯絡人姓名、電話、傳真或電子信箱。

三、房價總金額（含稅金及服務費）、付款方式、房價所含之商品（服務）及提供之設施設備。

四、業者接受旅客訂房後旅客入住前，業者應依下列方式之一與旅客約定是否收取定金、收取定金金額或預收約定房價總金額：

不收取定金。

收取定金新臺幣\_\_\_\_\_元（不得逾約定房價總金額百分之三十，但預定住宿日為三日以上之連續假期期間，定金得提高至約定房價總金額百分之五十）。

預收約定房價總金額新臺幣\_\_\_\_\_元。

五、旅客解除契約時，應通知業者，並得要求業者依下列基準處理：

收取定金者，依下列方式處理：

（一）旅客解約通知於預定住宿日前第十四日以前到達者，得請求業者退還定金百分之百。

（二）旅客解約通知於預定住宿日前第十日至第十三日到達者，得請求業者退還定金百分之七十。

（三）旅客解約通知於預定住宿日前第七日至第九日到達者，得請求業者退還定金百分之五十。

(四)旅客解約通知於預定住宿日前第四日至第六日到達者，得請求業者退還定金百分之四十。

(五)旅客解約通知於預定住宿日前第二日至第三日到達者，得請求業者退還定金百分之三十。

(六)旅客解約通知於預定住宿日前第一日到達者，得請求業者退還定金百分之二十。

(七)旅客解約通知於預定住宿日當日到達或未為解約通知者，業者得不退還定金。

預收約定房價總金額者，依下列方式之一處理：

比例退還預收約定房價總金額：

(一)旅客解約通知於預定住宿日前第三日以前到達者，業者應退還預收約定房價總金額百分之百。

(二)旅客解約通知於預定住宿日前第一日至第二日到達者，業者應退還預收約定房價總金額百分之五十。

(三)旅客解約通知於預定住宿日當日到達或未為解約通知者，業者得不退還預收約定房價總金額。

一年內保留已付金額作為日後消費折抵使用：

(一)旅客解約通知於預定住宿日當日前到達者，得於一年內保留已付金額作為日後消費折抵使用。

(二)旅客解約通知於預定住宿日當日到達或未為解約通知者，業者得不退還預收約定房價總金額。

八、因可歸責於業者之事由致無法履行訂房契約者，旅客得請求約定房價總金額一倍計算之損害賠償；其因業者之故意所致者，旅客得請求約定房價總金額三倍計算之損害賠償。

旅客證明受有前項所定以外之其他損害者，得併請求賠償之。

業者與旅客有其他更有利於旅客之協議者，依其協議。

九、因不可抗力或其他不可歸責於雙方當事人之事由，致契約無法履行者，業者應即無息返還旅客已支付之全部定金及其他費用。

十三、業者應確保旅客入住期間客房合於使用狀態，並提供各項約定之服務。非因旅客之事由致客房設備故障者，旅客得請求業者立即為妥適之處理或更換房間。

旅客應注意並遵守業者之管理規定，使用業者各項設施，如因故意或過失破壞或損毀者，應負損害賠償責任。

## 訂房規範修正重點說明

### 一、修正緣由

- (一)依現行「觀光旅館業與旅館業及民宿個別旅客直接訂房定型化契約應記載及不得記載事項」(以下簡稱「訂房規範」)規定，旅客訂房時，業者得收取之定金上限為約定房價總額30%；旅客解約(取消訂房)時，業者得扣除之金額上限亦為約定房價總額30%，具體金額則依旅客解約通知到達日距預定住宿日之日數，扣除已收取定金之相對應比例如下表：

| 解約通知到達日 | 得扣除定金比例 | 換算得扣除房價總額比例 |
|---------|---------|-------------|
| 14日前    | 0       | 0           |
| 10—13日前 | 30%     | 9%          |
| 7—9日前   | 50%     | 15%         |
| 4—6日前   | 60%     | 18%         |
| 2—3日前   | 70%     | 21%         |
| 1日前     | 80%     | 24%         |
| 當日      | 100%    | 30%         |

- (二)現行規定就旅客訂房及解約處理事項的單一標準，實務執行上衍生下列問題：

- 1、都會區與風景區、商務型態與度假型態之旅宿業者，因旅客通知解約衍生的成本有別，現行規定就訂房及解約處理等事項的單一標準，難以公正合理反映不同區位、型態業者的營運風險。  
(例如近年隨消費習慣改變，大部分旅客在連假期間前往風景區旅遊會提早訂房，沒訂到房可能就取消行程不敢貿然前往，如旅客在連假前14日取消風景區民宿訂房，業者除須退還全部定金，還要完全承擔整個連假期間無法轉賣空房風險；相對的，都會區旅館在連假期間可能還找得到少數散客轉賣空房)
- 2、目前 Agoda.com、Booking.com 等國際訂房平台與我國旅宿業者合作，其提供旅宿業者選擇之訂房條款，主要係「預定住宿日○日前得免費取消，逾免費取消期限則扣約定房價總額」、「不得取消或改期之早鳥優惠專案」2種，其方案未必對消費者不利，惟確未能符合現行訂房規範規定，如衍生消費爭議，主管

機關會督導旅宿業者依訂房規範規定退還旅客溢收款項，旅客違約風險完全由旅宿業者承擔。

3、考量為發展觀光暨提升國際競爭力，我國旅宿業者仍有因應趨勢與國際訂房平台合作之需要，惟國際訂房平台非屬發展觀光條例所定觀光產業範疇，交通部並非其主管機關，甚至其未在臺設立公司者，尚非我國管轄權所及，如因管轄權限制導致國際訂房平台違規風險完全由旅宿業者承擔，顯非妥適。

(三)準此，為衡平旅宿業者營運風險與消費者權益保護、調和現行規定與國際訂房交易習慣的差異，爰推動本次訂房規範修正。

## 二、修正重點

本次修正重點係參酌國際訂房交易習慣的精神，增加訂房及解約處理方式，詳如下表：

| 訂房方式                                | 解約（取消訂房）處理                               |           |
|-------------------------------------|--|-----------|
| 1. 不收定金                             | 免費取消                                     |           |
| 2. 收取定金(上限房價總額 30%，3 天以上連假得提高至 50%) | 旅客取消訂房通知到達日                              | 業者得扣除定金比例 |
|                                     | 14日以前                                    | 0         |
|                                     | 10—13日前                                  | 30%       |
|                                     | 7—9日前                                    | 50%       |
|                                     | 4—6日前                                    | 60%       |
|                                     | 2—3日前                                    | 70%       |
|                                     | 1日前                                      | 80%       |
|                                     | 當日                                       | 100%      |
| 3. 預收房價總額                           | 3 日以前→免費<br>2 日前、1 日前→扣 50%<br>當日→扣 100% |           |
| 4. 預收房價總額                           | 當日前→1 年內保留已付金額作為日後消費折抵使用<br>當日→扣 100%    |           |

註：修法後，上述 4 種「訂房+解約」的方案都是合法的，旅宿業者得以不同房間搭配不同方案銷售。但須特別注意，旅客「訂房前」，一定要先清楚告知旅客適用的是上述何種「訂房+解約」的方案，才能避免衍生消費爭議，確保消費者權益。